



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-AC-012

**FECHA VIGENCIA:** 2018-08-14

**VERSIÓN:** 04

**Página 1 de 8**

Que dentro de la actuación administrativa adelantada con ocasión de la solicitud del Rad N° **86071 de 07 de Diciembre de 2018**, no se pudo notificar personalmente, ni por aviso el Oficio N° **430-21551** del **12 de Diciembre de 2018**, en consecuencia se fija el presente AVISO en la página web y en cartelera, por el término de Cinco (5) días hábiles a partir del día **09 de Enero de 2019 al día 15 de Enero de 2019**. En virtud a que se desconoce otra información sobre el destinatario, habiéndose enviado a la dirección aportada e igualmente a la dirección que aparece en la factura, donde el correo 472 certifica la causal de devolución "DESCONOCIDO-DESCONOCIDO". Se hace constar que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del presente aviso; de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Ibagué,

Señor(a): **JAMIR LESMES GAMBOA**

Dirección: **CARRERA 1 SUR No 33-50 BOSQUE / CR 1 SUR # 33-50 BARRIO EL BOSQUE**

Ciudad: **IBAGUE-TOLIMA**

**ASUNTO: PUBLICACION DE AVISO**


Matricula y/o cuenta contrato No. **68316**

**LA OFICINA ATENCION AL CLIENTE Y DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)**, se permite comunicarle que, en esta oficina, se radico el derecho de petición bajo el número **86071** al cual se le dio oportuna respuesta mediante el acto administrativo número **430-21551** proferido el **12 de Diciembre de 2018**.

Quedando por medio de la publicación de este AVISO, NOTIFICADO DEL CITADO ACTO ADMINISTRATIVO, de conformidad con el Art. 69 del C.P.A y C.A; por no haber comparecido a notificarse personalmente o por aviso dentro del término concedido en la comunicación enviada el día **17 de Diciembre de 2018** y por no haber sido posible la entrega de la notificación por aviso enviado mediante comunicación el día **26 de Diciembre de 2018 y 03 de Enero de 2019**.


Se anexa copia íntegra del acto administrativo.


Así mismo se le advierte, que **la notificación de la misma se considera surtida AL FINALIZAR EL DIA SIGUIENTE DEL RETIRO DEL PRESENTE AVISO**, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN, ante la misma autoridad que la profirió y subsidiariamente el de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo antes mencionado, en las oficinas de Atención al cliente y de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

**COPIA INTEGRAL DEL ACTO ADMINISTRATIVO.**

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS</b> <b>DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 1 de 3</b>

**ACTO ADMINISTRATIVO No. 430-21551**  
(Ibagué, 12 DICIEMBRE 2018)

**“Por el cual se procede a dar respuesta a un Derecho de Petición”**

La EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, observando las disposiciones legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1.994, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y de acuerdo con los siguientes consideraciones previas,

#### IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

**NOMBRE:** JAMIR LESMES GAMBOA  
**DOCUEMNTO:** 93.398.493  
**MATRICULA:** 68316  
**DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN:** Carrera 1 Sur No. 33-50 Bosque  
**TELEFONO:** 3145181417  
**IBAGUE**


#### CONTENIDO DE LA PETICION


Mediante radicado No. 86071 de fecha 07 de diciembre de 2018, el (la) señor (a) JAMIR LESMES GAMBOA, Dirección: Carrera 1 Sur No. 33-50 Bosque, Matricula 111086, Solicita a LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL, donde el usuario manifiesta su inconformidad por el consumo facturado para el periodo de noviembre de 2018.

#### PRUEBAS

Con el ánimo de resolver su petición aquí objeto de estudio, se procedió a realizar visita técnica el día 12 de diciembre de 2018, por parte de nuestro funcionario Rodrigo Rodríguez quien registra la siguiente información:

- Lectura de medidor **1366m3**
- Numero de medidor 1104301
- Predio de uso residencial
- Número de habitantes 1 adulto
- Puntos hidráulicos: Lavaderos 1; Lavamanos 1, Lavaplatos 1, Sanitarios 1, Alberca 1, Duchas 1
- Observaciones: Indica el operario Rodrigo Rodríguez que se realiza prueba de consumo medidor en prueba de llaves, no hay fugas perceptibles

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 2 de 3</b>

### CONSIDERACIONES

La Empresa procedió a revisar la facturación, ya que el usuario argumenta que el valor cobrado no corresponde al consumo real; nos permitimos informarle que al verificar en nuestro sistema se observa que su medidor registra normal, toda vez que el consumo reportado en su predio es correcto como se observa en la siguiente imagen:

Historico de consumos suscriptor 0068316 - LILIANA MARIA CAPERA

PERIODO	LECTURA	CONSUMO	PROMEDIO	ANOMALIAS
Noviembre / 2018	1363	11	11	
Octubre / 2018	1363	3	12	
Septiembre / 2018	1360	10	13	
Agosto / 2018	1350	14	12	
Julio / 2018	1336	8	12	


Por lo anterior y determinando lo adquirido por la visita al predio donde el operario Rodrigo Rodríguez nos indica que se encuentra una lectura real del instrumento de medición de 1366m<sup>3</sup>, tomada el día 12 de diciembre de 2018, y que se encuentra la lectura promediada para el periodo de noviembre de 2018, por lo anterior se determina que se debe de corregir la lectura de la siguiente manera:


PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
noviembre-2018	1363m <sup>3</sup>	1366m <sup>3</sup>	3m <sup>3</sup>

Por lo tanto, se debe restablecer la lectura para el periodo de noviembre de 2018, con 3m<sup>3</sup>.

*Artículo 146 La medición del consumo, y el precio en el contrato: La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”*

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>


	<b>RESPUESTA RADICADOS DERECHOS DE PETICION INICIAL</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-057
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2016-09-28
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 3 de 3</b>

**RESUELVE**

1. Acceder a las peticiones del usuario, modificando la factura de la matricula 68316, de la siguiente manera:

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO DEL MES A LIQUIDAR
noviembre-2018	1363m3	1366m3	3m3

2. Por lo tanto, se debe de corregir y restablecer las lecturas según lo que indica el instrumento de medición, para el periodo de noviembre de 2018, queda con una lectura real de 1366m3 y se factura 3m3 dicho periodo de la matricula 68316.
3. Se informa al usuario que contra la anterior decisión proceden los recursos de REPOSICIÓN y subsidiariamente el de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deben interponerse en un solo escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del documento anterior, en las oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL.

  
**JAIME ERNESTO CAÑO RODRIGUEZ**  
 Gestlón de Atención al Cliente y PQR  
 IBAL S.A E.S.P OFICIAL



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 8 de 8**

**472**

**4444 000**  
028833  
D.ene

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9**

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO IBAGUE      Fecha Pre-Admisión: 03/01/2019 15:26:58  
Orden de servicio: 11135735



YG214733806C0

**Remitente**  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.  
E.S.P. OFICIAL - IBAL 39  
Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA      NIT/C.C/T.: 80009809  
Referencia: 430-21551      Teléfono: 3112392448      Código Postal: 730008188  
Ciudad: IBAGUE      Depto: TOLIMA      Código Operativo: 4444490

**Causal Devoluciones:**  

RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado
NE	No existe	N1	N2	No contactado
NR	No reside	FA		Fallecido
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado
OR	Desconocido	FM		Fuerza Mayor
CE	Dirección errada			

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: JAMIR LESMES GAMBOA  
Dirección: CR 1 SUR # 33-50 BARRIO EL BOSQUE  
Tel:      Código Postal:      Código Operativo: 4444000  
Ciudad: IBAGUE      Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C.      Tel:      Hora:

**Valores**  
Peso Físico(grs):200  
Peso Volumétrico(grs):0  
Peso Facturado(grs):200  
Valor Declarado:\$0  
Valor Flete:\$2.600  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$2.600

Dice Contener: AVISO  
Observaciones del cliente:

Fecha de entrega:  
Distribuidor:  
C.C.:  
Gestión de entrega:  
Ter: 09-01-19      230



**Jonathan Steven Le...**  
C.C. 1.006.123.425

**4444 490**  
PO IBAGUE SUR

Principal Bogotá D.C. Calles 25 B # 35 A 55 Bogotá / www.472.com.co Línea Nacional 01 8000 11 20 / tel. contacto 0571 4722005. Min. Transporte, Lic. de carga 0002203 del 20 de mayo de 2010. Min. TIC, Resolución Expediente 0048571 de 9 septiembre del 2014. El usuario debe conocer previamente a los términos y condiciones del servicio en la página web 472.com.co. Este documento contiene información sensible. No debe ser compartido ni utilizado para fines ajenos a los autorizados. Fecha de impresión: 03/01/2019 15:26:58



**AVISO**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CÓDIGO:** GC-R-065

**FECHA VIGENCIA:** 2018-02-27

**VERSIÓN:** 02

**Página 8 de 8**

**472**

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9**

POSTEXPRESS

Centro Operativo: PO IBAGUE  
Orden de servicio: 11113002

Fecha Pre-Admisión: 28/12/2018 16:01:21



YG214129714C0

4444  
000  
Diana Novaro  
57853

**Remilente**  
Nombre/ Razón Social: EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.  
E.S.P. OFICIAL - IBAL 39  
Dirección: CRA 5 N° 39-30 B/ LA MACARENA NIT/C.C.T.T.: 800099809  
Referencia: 430-21551 Teléfono: 3112392446 Código Postal: 730006166  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA Código Operativo: 4444490

**Causal Devoluciones:**

<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> NI N2 No contactado
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Faltado
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor
<input type="checkbox"/> Dirección errada	

4444  
490  
PO IBAGUE  
SUR

**Destinatario**  
Nombre/ Razón Social: JAMIR LESMES GAMBOA  
Dirección: CARRERA 1 SUR No 33-50 BOSQUE  
Tel: Código Postal: Código Operativo: 4444000  
Ciudad: IBAGUE Depto: TOLIMA

Firma nombre y/o sello de quien recibe:  
C.C. Tel: Hora:

**Valores**  
Peso Físico(grs):200  
Peso Volumétrico(grs):0  
Peso Facturado(grs):200  
Valor Declarado:50  
Valor Flete:\$2.600  
Costo de manejo:\$0  
Valor Total:\$2.600

Dice Contener: AVISO  
Observaciones del cliente:


Fecha de entrega:  
Distribuidor:  
C.C.  
Gestión de entrega:  
27-12-18

**Jhonathan Steven Leal**  
C.C. 1.006.123.425



4444904444000YG214129714C0

Principal Bogotá D.C. Calles Dignidad 25 G # 95 A-50 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional 0180001120 / fax contacto (57) 4722005. Max. Transporte: Lc. de carga 0002200 del 20 de mayo de 2014/Mexico. Días: Monérgo Empresa 01687 de 9 septiembre del 2011  
El usuario debe expresar constancia que todo contenido del contenido que encuentre publicado en la página web 4-72 tratara sus datos personales para priorizar la entrega del envío. Para más ver algún problema: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

	<b>AVISO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-R-065
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2018-02-27
		<b>VERSIÓN:</b> 02
		<b>Página 8 de 8</b>

#### FIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 8:00 A.M del día **09 de Enero de 2019**, se fija el Presente Aviso en Lugar público y visible: **El (la) Señor(a): JAMIR LESMES GAMBOA.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

Profesional Especializado Grado 03-  
Gestión de Atención al Cliente y PQR  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

#### DESFIJACION DEL AVISO

En Ibagué, a las 6:00 P.M del día **15 de Enero de 2019**, se desfija el presente Aviso quedando así notificado **El (la) Señor(a): JAMIR LESMES GAMBOA.**

---

**CESAR AUGUSTO JIMENEZ PAREJA**

Profesional Especializado Grado 03-  
Gestión de Atención al Cliente y PQR  
IBAL S.A E.S.P OFICIAL

**Proyecto: David Mejía - Aux. Administrativo.**